2002

Vous pouvez télécharger la synthèse ou la version intégrale du **plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2002-2003** à partir de l'adresse suivante:
http://emploiquebec.net/francais/outils/pub.htm
Pour obtenir la version imprimée de ces publications, composer le (514) 864-8194.
Pour toute question sur le plan d'action d'Emploi-Québec, communiquer avec la Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail au **(514) 873-5611**.

Dans ce document, la forme masculine désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Recherche et rédaction : **Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail**
Production : **Direction des affaires publiques et des communications**
Infographie : **Type Express**
Conception graphique : **Orangetango**
Impression : **Kayjon Graphiques**

© Gouvernement du Québec
Dépôt légal, Bibliothèque nationale du Québec, 2002
ISBN 2-550-39281-7

102-07570/

AVANT-PROPOS

Cette synthèse du plan d'action annuel d'Emploi-Québec donne un aperçu de l'action qu'Emploi-Québec entend mener en 2002-2003 pour réaliser sa mission. Il s'agit d'un document produit à des fins de vulgarisation.

Seule fait foi la version intégrale du plan d'action, qui contient l'énoncé complet et détaillé des interventions prévues pendant l'exercice financier 2002-2003. Outre les éléments résumés dans la présente synthèse, les lecteurs et lectrices trouveront dans la version intégrale un bilan préliminaire des réalisations découlant du plan d'action 2001-2002 de même que des informations sur les ressources allouées à Emploi-Québec.

INTRODUCTION

La mission d'Emploi-Québec est de contribuer à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail et à un meilleur équilibre de l'offre et de la demande de main-d'œuvre. Les dysfonctionnements du marché du travail auxquels Emploi-Québec doit s'attaquer imposent des coûts économiques et sociaux importants. Ils se manifestent notamment dans un chômage, un sous-emploi et des disparités régionales qui persistent à un niveau élevé, l'exclusion sociale et professionnelle et la pauvreté d'un nombre significatif de personnes, des pertes d'emplois et une instabilité de l'emploi importantes, une création d'emplois inférieure à ce qu'autoriserait le potentiel de l'économie du Québec, des difficultés pour les entreprises à combler leurs postes et à retenir leur main-d'œuvre, une croissance relativement faible de la productivité des entreprises...

Le défi central que doit relever Emploi-Québec est d'offrir à l'ensemble de la population du Québec, aux personnes et aux entreprises, des services publics d'emploi performants, adaptés à la diversité des marchés du travail régionaux et locaux, et des besoins des clientèles et qui fassent une utilisation efficiente des ressources dont elle dispose.

C'est dans la perspective de mieux servir la population qu'Emploi-Québec, en tant qu'unité autonome de service, s'inscrit d'emblée dans le processus de modernisation de l'administration publique et dans le nouveau cadre de gestion par résultats du gouvernement du Québec, avec a) sa convention de performance et d'imputabilité, qui définit son cadre de gestion et précise notamment les indicateurs servant à l'établissement de ses cibles et à sa reddition de comptes, b) ses plans d'action national et régionaux annuels qui indiquent ses orientations stratégiques et les ressources dont elle dispose de même que les cibles à atteindre compte tenu du contexte socio-économique et de son contexte organisationnel, et c) son rapport annuel de gestion qui rend compte de ses résultats et de l'atteinte de ses objectifs.

Le plan d'action annuel d'Emploi-Québec est convenu entre le ministre d'État à l'Éducation et à l'Emploi et ministre responsable de l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail et il est mis à jour annuellement. Il doit être adopté par le gouvernement du Québec, conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail. Dans un souci de transparence et conformément à l'obligation de rendre compte de ses résultats, Emploi-Québec rend publics son plan d'action annuel, de même que ses plans d'action régionaux et son rapport annuel de gestion.

Le plan d'action annuel s'appuie sur les dispositions de la *Convention de performance et d'imputabilité* d'Emploi-Québec. Il s'inscrit dans les orientations et les objectifs du plan stratégique du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et prend en compte le transfert de la responsabilité des mesures actives d'emploi convenu avec le gouvernement fédéral dans l'*Entente Canada-Québec relative au marché du travail*.

Outre qu'il sert de base à la reddition de comptes annuelle dans le contexte d'une unité autonome de service, le plan d'action d'Emploi-Québec vise à mobiliser les partenaires du marché du travail dans une action concertée pour la solution des problèmes identifiés et pour la construction d'un Québec prospère, humain et solidaire. Dans cette perspective, le plan fonde ses orientations et ses stratégies sur une analyse rigoureuse des problématiques du marché du travail et des clientèles, et sur une vision du marché du travail qui intègre les dimensions économique et sociale.

LE CONTEXTE ÉCONOMIQUE, LES ENJEUX ET LES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES D'EMPLOI-QUÉBEC

Malgré les craintes suscitées par l'évolution défavorable des économies ontarienne et canadienne, le nombre d'emplois s'est accru au Québec en 2001 de 36 800 par rapport à l'année précédente, soit une hausse de 1,1 %, alors que la population de 15 ans et plus augmentait de 0,8 %, si bien que le taux d'emploi, qui mesure la proportion de la population de 15 ans et plus qui occupe un emploi, a atteint un nouveau sommet de 58,1 %, surpassant le niveau de 57,9 % atteint en 1989 et égalé en 2000.

Cette progression annuelle du taux d'emploi, la cinquième de suite, est une indication claire que le marché du travail québécois a continué de s'améliorer en 2001 malgré une conjoncture nord-américaine peu favorable. Par ailleurs, les signes d'une reprise de l'économie nord-américaine se multiplient.

Bien que la situation conjoncturelle soit différente cette année de celle qui prévalait il y a un an, les problèmes structurels du marché du travail, dont l'analyse fondait les orientations du plan d'action annuel d'Emploi-Québec 2001-2002 et qui sont l'objet des interventions d'Emploi-Québec, restent substantiellement les mêmes, à savoir:

- Un chômage qui persiste à un niveau élevé (8,7 %), correspondant au double de ce qui pourrait être considéré son niveau de plein emploi (4 %), et qui tend à coexister avec un niveau élevé de postes vacants et des difficultés de recrutement chez les entreprises.
- Une proportion du produit intérieur brut consacrée aux dépenses au titre des prestations de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi élevée et un taux de dépendance de la population à l'égard de l'assistance-emploi qui situe le Québec au second rang des provinces ayant le taux de dépendance le plus élevé, tout juste derrière Terre-Neuve. Une incidence du sous-emploi, du chômage de longue durée et de la pauvreté concentrée sur certains groupes défavorisés sur le plan de l'emploi.
- Une population qui, malgré un important rattrapage, reste moins scolarisée que celle de ses principaux concurrents et qui participe moins aux activités de formation continue. À cet égard, la situation des jeunes qui ne complètent pas leur secondaire V apparaît particulièrement préoccupante.
- Des disparités régionales importantes et persistantes, avec des régions ressources aux prises avec l'exode de leur population, un taux de chômage supérieur de cinq points de pourcentage à celui des autres régions, une économie faiblement diversifiée, axée sur une production à faible valeur ajoutée et durement affectée par la baisse tendancielle du prix des matières premières et par la forte concurrence en ce domaine des pays en voie de développement.

- Un risque à moyen et à long terme de pénurie de main-d'œuvre qualifiée, aggravé par la faible croissance et le vieillissement de la population, par la faible participation de la population en âge de travailler du Québec au marché du travail, notamment des travailleurs de 55 ans et plus, par le plafonnement de l'augmentation du taux d'activité des femmes qui reste significativement en deçà de celui des hommes, par la faiblesse de la formation continue et des investissements des entreprises dans la formation de leur main-d'œuvre, par l'absence de mécanismes adéquats pour le développement et la reconnaissance des compétences des travailleurs et pour la reconnaissance des acquis des immigrants formés à l'extérieur du Québec. Des difficultés dont l'incidence se trouve aggravée pour certaines régions du Québec par l'exode de leur population, une participation de cette dernière au marché du travail nettement inférieure à la moyenne québécoise et les difficultés à amener les immigrants à s'établir à l'extérieur de la région métropolitaine.
- Des entreprises dont la productivité augmente plus lentement que celle de leurs concurrents, et dont plusieurs n'apparaissent pas suffisamment sensibles au rôle stratégique de ce point de vue de la gestion de leurs ressources humaines et de la formation de leur main-d'œuvre et qui sous-investissent dans cette dernière, un sous-investissement particulièrement notable chez les petites entreprises et pour les travailleurs les moins scolarisés, les moins qualifiés et les plus âgés.
- Un taux de mise à pied permanente de la main-d'œuvre élevé, de 70 % supérieur à celui de l'Ontario, ce qui s'explique par un taux plus élevé de disparition des entreprises de même que par la saisonnalité et la précarité plus grandes des emplois.

Ces constats, toujours d'actualité, amènent Emploi-Québec à maintenir en 2002-2003 les quatre grandes orientations stratégiques qui fondaient son plan d'action 2001-2002, à savoir :

1. **Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage.**
2. **Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail.**
3. **Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre.**
4. **Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens.**

Ces orientations, qui guident l'action d'Emploi-Québec, s'inscrivent dans les orientations du gouvernement du Québec, soit, notamment de favoriser une gestion rigoureuse de l'État, une économie performante misant sur le développement de toutes les régions du Québec, une offre de services améliorée et davantage adaptée dans le domaine social et équitable pour tous, une société forte de son identité et ouverte sur le monde, des services publics modernes et efficaces, à l'écoute des citoyens. L'action d'Emploi-Québec en 2002-2003 s'inscrit également dans les actions gouvernementales relatives à la modernisation de la gestion de l'État et visant l'amélioration des services aux citoyens.

ORIENTATIONS ET CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

ORIENTATION 1

Assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en situation de chômage

En dépit d'une diminution importante, de près de 5 points de pourcentage, de 1993 à 2000, et du fait qu'il a atteint en 2000 son niveau le plus faible en un quart de siècle, le taux de chômage, en augmentation de 0,3 point de pourcentage en 2001, reste élevé au Québec par rapport à ce qui pourrait être considéré son niveau de plein emploi (environ 4 %) et à ce qu'on observe ailleurs dans le monde. Par ailleurs, des disparités régionales importantes persistent, le taux de chômage en Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine était en 2000 trois fois plus élevé que celui de la région de Laval. Ce haut taux de chômage tend à coexister avec un nombre élevé de postes vacants et des difficultés de recrutement de la main-d'œuvre.

Axe d'intervention 1

Maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion des chômeurs dans les postes vacants

Chaque année, près d'un million de Québécois connaissent un épisode de chômage plus ou moins prolongé et sont à la recherche d'un emploi alors que les entreprises ont des postes à combler. La grande majorité de ces chômeurs sont à même de se trouver un emploi seuls mais leur rapidité à le faire, comme celle des entreprises à combler leurs postes, dépend de l'accessibilité et de la qualité de l'information disponible sur les offres d'emploi des entreprises et sur les possibilités que leur offre le marché du travail.

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion en emploi des personnes en situation de chômage, et notamment des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi:

- En assurant une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail rendus disponibles dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi et en assurant un meilleur soutien au personnel y travaillant.
- En faisant la promotion de ces services auprès des personnes, notamment auprès de celles qui sont en chômage et à la recherche d'un emploi, et des entreprises qui ont des postes à combler. En informant de façon systématique de l'existence de ces services les personnes qui demandent une prestation d'assurance-emploi ou d'assistance-emploi ou qui demandent une aide directement à Emploi-Québec, et en les invitant à les utiliser.
- En consolidant la mise en place du service de placement en ligne, notamment par le développement de la fonctionnalité d'appariement automatique des postes vacants et des candidatures.
- En produisant une information sur le marché du travail adaptée aux besoins des participants aux sessions de groupe, notamment des jeunes et des femmes, et à sa diffusion au grand public, via notamment l'Internet.
- En assurant une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du Service national de placement, des services aux entreprises et aux individus ainsi qu'une plus grande complémentarité avec les autres ministères et organismes engagés dans la production et la diffusion de l'IMT (MEQ, MIC...) et dans le placement (MIC, MRCI, UPA).

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
1. Nombre de vacances signalées au Service national de placement	242073	259224 (+7,1 %)
2. Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	80 %	80 %

Axe d'intervention 2

Intervenir rapidement auprès des personnes qui risquent de voir leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible

Bien que la grande majorité des travailleurs québécois soient capables de se trouver un emploi seuls en recourant aux diverses sources d'information disponibles sur les offres d'emploi et sur le marché du travail, souvent même en changeant d'emploi sans même connaître un épisode de chômage, un nombre significatif d'entre eux courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise à intervenir rapidement auprès des personnes qui, en l'absence de son aide, risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible :

- En repérant de façon précoce, c'est-à-dire dès qu'elles demandent une prestation à l'assurance-emploi ou à l'assistance-emploi ou dès qu'elles demandent directement une aide à Emploi-Québec, les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger pour une période plus ou moins longue (incluant les prestataires dans des occupations en demande), afin qu'elles puissent rapidement bénéficier d'une entrevue d'évaluation initiale et des services spécialisés adaptés à leurs besoins.
- En offrant aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée et aux prestataires qui ont une expérience dans une occupation en demande dans le bassin d'emplois du CLE les mesures et les services nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En réservant aux personnes qui courent un risque élevé de chômage de longue durée, susceptible d'engendrer des coûts économiques et sociaux importants, les mesures de plus longue durée, les plus coûteuses (ex. : les activités de formation de la main-d'œuvre de longue durée et les subventions salariales d'insertion...).

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	228577	239734 (+4,9%)
4. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation		43965
5. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75%	75%
6. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	114390	117544 (+2,8%)
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	43,2%	43,1%
8. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	51,5%	51,4%
9. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	37,9%	37,8%

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à maximiser la contribution de l'information sur le marché du travail et des services de placement à l'insertion en emploi des personnes en situation de chômage, et notamment des prestataires de l'assurance-emploi et de l'assistance-emploi:

- En assurant une utilisation maximale des services de placement et de l'information sur le marché du travail rendus disponibles dans les salles multiservices des centres locaux d'emploi et en assurant un meilleur soutien au personnel y travaillant.
- En faisant la promotion de ces services auprès des personnes, notamment auprès de celles qui sont en chômage et à la recherche d'un emploi, et des entreprises qui ont des postes à combler. En informant de façon systématique de l'existence de ces services les personnes qui demandent une prestation d'assurance-emploi ou d'assistance-emploi ou qui demandent une aide directement à Emploi-Québec, et en les invitant à les utiliser.
- En consolidant la mise en place du service de placement en ligne, notamment par le développement de la fonctionnalité d'appariement automatique des postes vacants et des candidatures.
- En produisant une information sur le marché du travail adaptée aux besoins des participants aux sessions de groupe, notamment des jeunes et des femmes, et à sa diffusion au grand public, via notamment l'Internet.
- En assurant une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du Service national de placement, des services aux entreprises et aux individus ainsi qu'une plus grande complémentarité avec les autres ministères et organismes engagés dans la production et la diffusion de l'IMT (MEQ, MIC...) et dans le placement (MIC, MRCI, UPA).

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
1. Nombre de vacances signalées au Service national de placement	242073	259224 (+7,1%)
2. Taux de satisfaction des usagers des services d'information sur le marché du travail dans les salles multiservices	80%	80%

Axe d'intervention 2

Intervenir rapidement auprès des personnes qui risquent de voir leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible

Bien que la grande majorité des travailleurs québécois soient capables de se trouver un emploi seuls en recourant aux diverses sources d'information disponibles sur les offres d'emploi et sur le marché du travail, souvent même en changeant d'emploi sans même connaître un épisode de chômage, un nombre significatif d'entre eux courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger et son coût s'alourdir en l'absence d'une intervention des services publics d'emploi.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise à intervenir rapidement auprès des personnes qui, en l'absence de son aide, risquent de voir la durée de leur chômage se prolonger afin d'assurer leur insertion durable en emploi la plus rapide possible :

- En repérant de façon précoce, c'est-à-dire dès qu'elles demandent une prestation à l'assurance-emploi ou à l'assistance-emploi ou dès qu'elles demandent directement une aide à Emploi-Québec, les personnes qui, en l'absence d'une aide d'Emploi-Québec, courent le risque de voir la durée de leur chômage se prolonger pour une période plus ou moins longue (incluant les prestataires dans des occupations en demande), afin qu'elles puissent rapidement bénéficier d'une entrevue d'évaluation initiale et des services spécialisés adaptés à leurs besoins.
- En offrant aux personnes qui courent un risque de chômage de courte durée et aux prestataires qui ont une expérience dans une occupation en demande dans le bassin d'emplois du CLE les mesures et les services nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En réservant aux personnes qui courent un risque élevé de chômage de longue durée, susceptible d'engendrer des coûts économiques et sociaux importants, les mesures de plus longue durée, les plus coûteuses (ex. : les activités de formation de la main-d'œuvre de longue durée et les subventions salariales d'insertion...).

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
3. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	228577	239734 (+4,9 %)
4. Nombre de nouveaux participants aux activités de formation		43965
5. Proportion des participants aux interventions d'Emploi-Québec répondant aux critères de repérage des personnes à risque de chômage prolongé	75 %	75 %
6. Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	114390	117544 (+2,8 %)
7. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	43,2 %	43,1 %
8. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation professionnelle ou technique	51,5 %	51,4 %
9. Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une formation autre que professionnelle ou technique	37,9 %	37,8 %

ORIENTATION 2

Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail.

En dépit d'un recul sensible depuis 1993, le chômage de longue durée reste particulièrement préoccupant. Il tend en effet à être concentré dans des sous-groupes de la population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et vulnérables. Il engendre des coûts économiques et sociaux importants et conduit souvent à l'exclusion économique et sociale et à la pauvreté.

Axe d'intervention 3

Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

La Stratégie de développement économique du gouvernement du Québec, *Objectif emploi*, identifie un certain nombre de groupes défavorisés sur le plan de l'emploi auxquels Emploi-Québec doit accorder une attention particulière : les femmes, les jeunes, les travailleurs âgés, les personnes immigrantes... Comme l'analyse des données l'indique, il existe au sein de chacun de ces groupes démographiques une grande hétérogénéité des risques de sous-emploi et de chômage de longue durée. L'appartenance d'une personne à un groupe démographique donné fournit donc une bien mauvaise indication de ce risque. Ce risque est avant tout déterminé par le niveau de scolarité et de qualification professionnelle des personnes, bien qu'il soit susceptible d'être aggravé par la présence de caractéristiques démographiques défavorables, comme le fait d'être responsable de famille monoparentale, d'être une personne immigrante nouvellement arrivée, d'être une personne handicapée.

STRATÉGIES

Emploi-Québec apportera une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes :

- En repérant de façon précoce, au sein de ces groupes, les personnes qui courent un risque élevé de sous-emploi et de chômage de longue durée, notamment celles qui sont sous-scolarisées et faiblement qualifiées.
- En collaborant à la mise en œuvre de la mesure *Action emploi* destinée aux prestataires de l'assistance-emploi de longue durée.
- En offrant, en collaboration avec les ressources externes spécialisées, les mesures nécessaires à l'insertion en emploi de ces personnes, incluant les mesures de plus longue durée telles qu'une formation de base générale, professionnelle et technique ou un projet de préparation à l'emploi si l'évaluation de leurs besoins indique qu'il s'agit là d'une stratégie d'intervention gagnante. En utilisant les subventions salariales pour favoriser l'acquisition d'expérience dans des organismes communautaires ou dans des entreprises.

ORIENTATION 2

Soutenir les personnes à risque de sous-emploi, de chômage de longue durée et d'exclusion dans leurs efforts pour intégrer ou réintégrer le marché du travail.

En dépit d'un recul sensible depuis 1993, le chômage de longue durée reste particulièrement préoccupant. Il tend en effet à être concentré dans des sous-groupes de la population particulièrement défavorisés sur le plan de l'emploi et vulnérables. Il engendre des coûts économiques et sociaux importants et conduit souvent à l'exclusion économique et sociale et à la pauvreté.

Axe d'intervention 3

Apporter une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

La Stratégie de développement économique du gouvernement du Québec, *Objectif emploi*, identifie un certain nombre de groupes défavorisés sur le plan de l'emploi auxquels Emploi-Québec doit accorder une attention particulière : les femmes, les jeunes, les travailleurs âgés, les personnes immigrantes... Comme l'analyse des données l'indique, il existe au sein de chacun de ces groupes démographiques une grande hétérogénéité des risques de sous-emploi et de chômage de longue durée. L'appartenance d'une personne à un groupe démographique donne fournit donc une bien mauvaise indication de ce risque. Ce risque est avant tout déterminé par le niveau de scolarité et de qualification professionnelle des personnes, bien qu'il soit susceptible d'être aggravé par la présence de caractéristiques démographiques défavorables, comme le fait d'être responsable de famille monoparentale, d'être une personne immigrante nouvellement arrivée, d'être une personne handicapée.

STRATÉGIES

Emploi-Québec apportera une attention particulière aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, et plus particulièrement aux membres sous-scolarisés de ces groupes :

- En repérant de façon précoce, au sein de ces groupes, les personnes qui courent un risque élevé de sous-emploi et de chômage de longue durée, notamment celles qui sont sous-scolarisées et faiblement qualifiées.
- En collaborant à la mise en œuvre de la mesure *Action emploi* destinée aux prestataires de l'assistance-emploi de longue durée.
- En offrant, en collaboration avec les ressources externes spécialisées, les mesures nécessaires à l'insertion en emploi de ces personnes, incluant les mesures de plus longue durée telles qu'une formation de base générale, professionnelle et technique ou un projet de préparation à l'emploi si l'évaluation de leurs besoins indique qu'il s'agit là d'une stratégie d'intervention gagnante. En utilisant les subventions salariales pour favoriser l'acquisition d'expérience dans des organismes communautaires ou dans des entreprises.

- En déterminant et en mettant en œuvre avec ses partenaires les stratégies d'intervention appropriées à la solution des problèmes liés à l'insertion sociale et économique de ces personnes. Concernant plus particulièrement
  - **les femmes :** la poursuite de la mise en œuvre de la *Stratégie d'intervention auprès de la main-d'œuvre féminine*, une stratégie fondée sur la collaboration du comité aviseur des femmes et des ressources externes spécialisées ainsi que sur la reconnaissance du caractère spécifique des problèmes auxquels sont confrontées les femmes sur le marché du travail et sur la nécessité d'une approche d'intervention différenciée.
  - **Les jeunes :** une stratégie fondée sur la collaboration à la mise en œuvre du plan d'action découlant de la politique jeunesse du gouvernement du Québec, la collaboration du comité aviseur pour les jeunes, le recours aux services offerts par les carrefours jeunesse-emploi et les autres ressources externes spécialisées, ainsi que l'accueil et l'accompagnement par Emploi-Québec des jeunes de *Solidarité jeunesse* dans le cadre de ses mesures et du *Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi*. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être jeune peut aggraver le risque de chômage imputable à des caractéristiques socioprofessionnelles défavorables.
  - **Les travailleurs de 45 ans et plus :** une stratégie fondée sur la collaboration du comité aviseur pour les travailleurs de 45 ans et plus, un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être âgé peut aggraver le risque de chômage imputable à des caractéristiques socio-professionnelles défavorables, la mise en œuvre de projets pilotes destinés à ces travailleurs découlant de l'entente entre le gouvernement du Canada et le gouvernement du Québec et de la stratégie à l'égard des travailleurs de 45 ans et plus, la revendication du financement par le gouvernement fédéral d'une mesure de soutien du revenu destinée aux travailleurs de 55 ans et plus victimes de licenciement en remplacement du *Programme d'adaptation des travailleurs âgés* (PATA), aboli unilatéralement par le gouvernement fédéral en 1997.
  - **Les personnes immigrantes et les membres des minorités visibles :** une attention particulière aux personnes nouvellement arrivées et aux membres des minorités visibles ayant des problèmes d'intégration au marché du travail dans le processus d'accueil, d'évaluation des besoins, d'orientation et de suivi, notamment dans le cadre de la mesure de la formation de la main-d'œuvre ; une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes spécialisées, la collaboration du comité d'intégration et de maintien en emploi des personnes immigrantes, l'amélioration de la reconnaissance des acquis des personnes immigrantes formées à l'extérieur du Québec, un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne immigrante nouvellement arrivée constitue un facteur aggravant du risque de chômage prolongé, l'élaboration et la mise en œuvre, en collaboration avec le ministère des Relations avec les citoyens et de l'Immigration, d'un plan d'action permettant d'atteindre les objectifs fixés en matière d'intégration en emploi, de régionalisation de l'immigration et de reconnaissance des acquis.
  - **Les personnes handicapées :** une stratégie visant la mise en œuvre des orientations de la Commission des partenaires du marché du travail concernant les personnes handicapées. Une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes fournisseuses de services spécialisés aux personnes handicapées ; la collaboration du comité d'adaptation de la main-d'œuvre des

personnes handicapées et de l'Office des personnes handicapées du Québec ; l'accessibilité des CLE, la consolidation de la prise en charge par Emploi-Québec des contrats d'intégration au travail et le soutien au personnel d'Emploi-Québec appelé à intervenir auprès des personnes handicapées. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne handicapée constitue un facteur aggravant du risque de chômage prolongé.

- **Les personnes judiciarisées adultes :** une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes fournisseuses de services spécialisés pour ces personnes, la collaboration du comité aviseur pour les personnes judiciarisées adultes et la mise en œuvre de l'entente avec le ministère de la Sécurité publique concernant la clientèle contrevenante adulte. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne judiciarisée constitue un facteur aggravant du risque de chômage prolongé.

- En collaborant à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie de lutte contre la pauvreté, notamment par ses interventions auprès des personnes et des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et par sa participation à des initiatives structurantes visant des territoires à forte concentration de pauvreté.

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
10. Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	75 %
11. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi		123 702
12. Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	–	28,8 %
13. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale	29 968	31 432 (+4,9 %)
14. Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	36,8 %	36,7 %
15. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	80 601	84 535 (+4,9 %)
16. Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	45,1 %	45,0 %
17. Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	205,7 $	205,7 M$ (0 M$)
18. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	178,5 $	185,0 M$ (+6,5 M$)
19. Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	384,2 $	390,7 M$ (+6,5 M$)

Note : Un suivi du nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec et de leur taux d'emploi sera effectué pour les autres clientèles, telles que les femmes, les travailleurs de 45 ans et plus, les personnes handicapées, les personnes nouvellement arrivées au Québec, les anglophones, les minorités visibles, les personnes judiciarisées adultes...

ORIENTATION 3

Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre

Les changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, et la mondialisation des marchés tendent à modifier profondément la structure de l'économie du Québec et de l'emploi et sollicitent fortement la capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre. L'impact de ces changements majeurs sur la croissance de l'économie du Québec et sur le niveau de vie des Québécois, sur la productivité et la compétitivité des entreprises, sur l'emploi et sur le chômage dépend essentiellement de la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée dont les compétences répondent aux besoins des entreprises et de la capacité de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec à s'adapter à une économie de plus en plus fondée sur le savoir.

Axe d'intervention 4

Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises

Les changements importants de la structure des emplois en faveur des emplois plus qualifiés, la complexification des tâches et le relèvement des compétences exigées par les entreprises commandent une forte capacité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Un système d'éducation qui favorise une solide formation générale et rend apte à apprendre de même qu'un dispositif de formation continue adaptée aux besoins qui reconnaît la diversité des lieux et des modes d'apprentissage sont essentiels à l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises dans le contexte d'une économie de plus en plus axée sur le savoir et à la prévention des pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères intéressés, une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée :

- En mettant en œuvre les actions prévues sous l'orientation n° 1 visant à assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en chômage.
- En élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec ses partenaires, notamment au sein des comités sectoriels de main-d'œuvre, ainsi qu'avec les ministères concernés (Éducation, Industrie et Commerce, Relations avec les citoyens et Immigration, les ministères sectoriels), les stratégies appropriées pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie du Québec et la création d'emplois, en particulier dans les secteurs stratégiques.

personnes handicapées et de l'Office des personnes handicapées du Québec ; l'accessibilité des CLE, la consolidation de la prise en charge par Emploi-Québec des contrats d'intégration au travail et le soutien au personnel d'Emploi-Québec appelé à intervenir auprès des personnes handicapées. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne handicapée constitue un facteur aggravant du risque de chômage prolongé.

- **Les personnes judiciarisées adultes :** une stratégie fondée sur le recours aux ressources externes fournisseuses de services spécialisés pour ces personnes, la collaboration du comité aviseur pour les personnes judiciarisées adultes et la mise en œuvre de l'entente avec le ministère de la Sécurité publique concernant la clientèle contrevenante adulte. Un dispositif de repérage qui reconnaît que le fait d'être une personne judiciarisée constitue un facteur aggravant du risque de chômage prolongé.

■ En collaborant à l'élaboration et à la mise en œuvre de la stratégie de lutte contre la pauvreté, notamment par ses interventions auprès des personnes et des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et par sa participation à des initiatives structurantes visant des territoires à forte concentration de pauvreté.

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
10. Proportion des participants des mesures de longue durée répondant aux critères de repérage des personnes à risque élevé de chômage de longue durée	75 %	75 %
11. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, prestataires de l'assistance-emploi		123 702
12. Taux d'emploi des prestataires de l'assistance-emploi ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	–	28,8 %
13. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, responsables de famille monoparentale	29 968	31 432 (+4,9 %)
14. Taux d'emploi des responsables de famille monoparentale ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	36,8 %	36,7 %
15. Nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec, de moins de 30 ans	80 601	84 535 (+4,9 %)
16. Taux d'emploi des personnes de moins de 30 ans ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	45,1 %	45,0 %
17. Prestations non versées par l'assistance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	205,7 $	205,7 M$ (0 M$)
18. Prestations non versées par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	178,5 $	185,0 M$ (+6,5 M$)
19. Somme des prestations non versées par l'assistance-emploi et par l'assurance-emploi suite à une intervention d'Emploi-Québec visant un retour en emploi	384,2 $	390,7 M$ (+6,5 M$)

Note : Un suivi du nombre de nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec et de leur taux d'emploi sera effectué pour les autres clientèles, telles que les femmes, les travailleurs de 45 ans et plus, les personnes handicapées, les personnes nouvellement arrivées au Québec, les anglophones, les minorités visibles, les personnes judiciarisées adultes...

ORIENTATION 3

Renforcer la capacité des entreprises à maintenir et à créer des emplois par des actions en matière de développement de la main-d'œuvre

Les changements technologiques majeurs, notamment dans le domaine des technologies de l'information et des communications, et la mondialisation des marchés tendent à modifier profondément la structure de l'économie du Québec et de l'emploi et sollicitent fortement la capacité d'adaptation des entreprises et de la main-d'œuvre. L'impact de ces changements majeurs sur la croissance de l'économie du Québec et sur le niveau de vie des Québécois, sur la productivité et la compétitivité des entreprises, sur l'emploi et sur le chômage dépend essentiellement de la disponibilité d'une main-d'œuvre qualifiée dont les compétences répondent aux besoins des entreprises et de la capacité de la main-d'œuvre et des entreprises du Québec à s'adapter à une économie de plus en plus fondée sur le savoir.

Axe d'intervention 4

Assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises

Les changements importants de la structure des emplois en faveur des emplois plus qualifiés, la complexification des tâches et le relèvement des compétences exigées par les entreprises commandent une forte capacité d'adaptation de la main-d'œuvre.

Un système d'éducation qui favorise une solide formation générale et rend apte à apprendre de même qu'un dispositif de formation continue adaptée aux besoins qui reconnaît la diversité des lieux et des modes d'apprentissage sont essentiels à l'adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises dans le contexte d'une économie de plus en plus axée sur le savoir et à la prévention des pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc à assurer, en concertation avec ses partenaires et les ministères intéressés, une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins présents et futurs des entreprises et à prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée :

- En mettant en œuvre les actions prévues sous l'orientation n° 1 visant à assurer une insertion maximale en emploi des personnes qui sont en chômage.
- En élaborant et en mettant en œuvre, en concertation avec ses partenaires, notamment au sein des comités sectoriels de main-d'œuvre, ainsi qu'avec les ministères concernés (Éducation, Industrie et Commerce, Relations avec les citoyens et Immigration, les ministères sectoriels), les stratégies appropriées pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée susceptibles de compromettre la croissance de l'économie du Québec et la création d'emplois, en particulier dans les secteurs stratégiques.

- En assurant, de concert avec les ministères intéressés (notamment le MESS, MIC, MRST, MEQ, MRCI, MF), une connaissance approfondie et une veille dynamique de l'évolution de l'offre de main-d'œuvre et des besoins en ressources humaines, notamment dans les domaines scientifiques et techniques et dans les secteurs stratégiques pour le développement d'une économie du savoir, tel le secteur des technologies de l'information et des communications, et en assurant l'adaptation conséquente de l'offre de formation.
- En s'assurant que les comités sectoriels de main-d'œuvre fassent une veille dynamique des métiers et professions scientifiques et techniques en émergence dans leur secteur ; en soutenant les comités sectoriels afin qu'ils intensifient leurs efforts d'identification, d'analyse et de résolution de leurs problèmes de ressources humaines scientifiques et techniques et en veillant à une meilleure prise en compte des plans d'action des comités sectoriels de main-d'œuvre dans les plans d'action régionaux et locaux.
- En assurant, de concert avec le ministère de l'Éducation, une adaptation rapide et en continu de l'offre de formation aux besoins du marché du travail et, notamment, un meilleur arrimage des formations initiales d'ordre professionnel et technique avec les besoins du marché du travail et des employeurs, par une meilleure prévision des occupations en demande à court et à moyen terme, incluant les emplois émergents associés à l'essor des nouvelles technologies et des besoins de formation, par la participation active d'Emploi-Québec et des comités sectoriels de main-d'œuvre au processus d'élaboration et de révision des programmes de formation professionnelle et technique du ministère de l'Éducation.
- En repérant, dès qu'elles demandent une prestation de l'assurance-emploi ou de l'assistance-emploi, les personnes qui ont une expérience de travail dans les occupations en demande dans le bassin d'emplois du CLE afin de leur offrir les mesures nécessaires à leur insertion en emploi dans ces occupations, soit des mesures d'accès rapide à l'emploi (activités d'aide à l'emploi, services d'aide à l'emploi, sessions de groupe) pour ceux et celles qui ont toutes les compétences exigées par ces occupations, soit des formations de courte durée pour ceux et celles qui, bien qu'ayant les compétences de base nécessaires, n'ont pas toutes les compétences requises.
- En assurant au sein de chaque CLE une meilleure intégration de l'information sur le marché du travail, du service de placement et des services aux individus et aux entreprises afin, notamment, d'assurer l'insertion dans les postes vacants d'un nombre maximum de chômeurs, d'offrir à ces derniers le cas échéant la formation répondant aux besoins des entreprises et de faciliter le dépistage des entreprises dont la solution des problèmes de recrutement de la main-d'œuvre passe par une amélioration de leurs pratiques de gestion et de formation de leurs ressources humaines.
- En collaborant à la mise en œuvre de la politique d'éducation des adultes dans une perspective de formation continue et du plan d'action en découlant.
- En poursuivant ses efforts pour soutenir la mobilité des travailleurs des régions à haut taux de chômage vers les régions où se manifestent des pénuries de main-d'œuvre saisonnière.

La veille stratégique et le suivi des indicateurs d'offre et de demande de travail hautement qualifié, incluant les indicateurs relatifs aux effectifs de diplômés, à l'immigration et à la rémunération, qui font l'objet d'un bulletin bisannuel du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, permettent de déterminer dans quelle mesure la stratégie mise en œuvre est suffisante pour assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises et pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

Axe d'intervention 5

Renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, augmenter leur taux de survie, maintenir les emplois et soutenir la création d'emplois

Les données les plus récentes indiquent qu'au cours des dernières années, les entreprises du Québec ont vu leur productivité augmenter nettement moins que ce fut le cas en Ontario ou aux États-Unis. On doit s'inquiéter dans ce contexte de ce qu'une majorité d'entreprises du Québec ne semblent pas être suffisamment sensibles au rôle stratégique de la gestion de leurs ressources humaines, de même que de la faiblesse des investissements — en particulier des petites entreprises — dans la formation de leur main-d'œuvre, vu le lien étroit qui existe entre, d'une part, ces pratiques et, d'autre part, la capacité des entreprises de s'adapter aux changements et d'innover, leur productivité et leur compétitivité.

Le taux de mise à pied permanente de la main-d'œuvre est nettement plus élevé au Québec qu'en Ontario. Ceci est une manifestation de la précarité des emplois associée notamment au haut taux de disparition et de création des entreprises, particulièrement des petites entreprises, à la saisonnalité des emplois, aux pratiques de gestion des ressources humaines et de formation de la main-d'œuvre déficientes de bon nombre d'entreprises, et à la faiblesse de la scolarité et des qualifications d'une partie de la main-d'œuvre.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc, en concertation avec les ministères intéressés, dont le ministère de l'Industrie et du Commerce, à renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment aux changements technologiques, à accroître le taux de survie des entreprises, à maintenir les emplois et à soutenir la création d'emplois :

- En repérant, de manière à y intervenir rapidement, donc de façon précoce et si possible avant même qu'elles ne s'adressent à Emploi-Québec, les entreprises dont les emplois sont menacés d'être perdus ou de ne pas être créés ou qui risquent d'éprouver des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, notamment par l'implantation du dispositif de repérage des entreprises à risque et l'arrimage de ce dispositif avec le dispositif de vigie et de dépistage des entreprises en difficulté du ministère de l'Industrie et du Commerce.

La veille stratégique et le suivi des indicateurs d'offre et de demande de travail hautement qualifié, incluant les indicateurs relatifs aux effectifs de diplômés, à l'immigration et à la rémunération, qui font l'objet d'un bulletin bisannuel du Centre d'étude sur l'emploi et la technologie, permettent de déterminer dans quelle mesure la stratégie mise en œuvre est suffisante pour assurer une meilleure adéquation de l'offre de main-d'œuvre aux besoins des entreprises et pour prévenir les pénuries de main-d'œuvre qualifiée.

Axe d'intervention 5

Renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, augmenter leur taux de survie, maintenir les emplois et soutenir la création d'emplois

Les données les plus récentes indiquent qu'au cours des dernières années, les entreprises du Québec ont vu leur productivité augmenter nettement moins que ce fut le cas en Ontario ou aux États-Unis. On doit s'inquiéter dans ce contexte de ce qu'une majorité d'entreprises du Québec ne semblent pas être suffisamment sensibles au rôle stratégique de la gestion de leurs ressources humaines, de même que de la faiblesse des investissements — en particulier des petites entreprises — dans la formation de leur main-d'œuvre, vu le lien étroit qui existe entre, d'une part, ces pratiques et, d'autre part, la capacité des entreprises de s'adapter aux changements et d'innover, leur productivité et leur compétitivité.

Le taux de mise à pied permanente de la main-d'œuvre est nettement plus élevé au Québec qu'en Ontario. Ceci est une manifestation de la précarité des emplois associée notamment au haut taux de disparition et de création des entreprises, particulièrement des petites entreprises, à la saisonnalité des emplois, aux pratiques de gestion des ressources humaines et de formation de la main-d'œuvre déficientes de bon nombre d'entreprises, et à la faiblesse de la scolarité et des qualifications d'une partie de la main-d'œuvre.

STRATÉGIES

Emploi-Québec vise donc, en concertation avec les ministères intéressés, dont le ministère de l'Industrie et du Commerce, à renforcer la capacité d'adaptation des entreprises aux changements, notamment aux changements technologiques, à accroître le taux de survie des entreprises, à maintenir les emplois et à soutenir la création d'emplois :

- En repérant, de manière à y intervenir rapidement, donc de façon précoce et si possible avant même qu'elles ne s'adressent à Emploi-Québec, les entreprises dont les emplois sont menacés d'être perdus ou de ne pas être créés ou qui risquent d'éprouver des difficultés à pourvoir leurs postes vacants, notamment par l'implantation du dispositif de repérage des entreprises à risque et l'arrimage de ce dispositif avec le dispositif de vigie et de dépistage des entreprises en difficulté du ministère de l'Industrie et du Commerce.

- En mettant en œuvre une offre de services aux entreprises adaptée à leurs besoins, notamment en matière de gestion et de formation de leurs ressources humaines et d'organisation du travail, d'adoption de nouvelles pratiques d'affaires et de stabilisation de l'emploi, qui s'inscrit en complémentarité avec les services offerts aux entreprises par le ministère de l'Industrie et du Commerce et par les centres locaux de développement, notamment par la mise en œuvre de l'entente avec le MIC.
- En favorisant l'émergence d'une culture de formation continue en entreprise, en promouvant la qualification de la main-d'œuvre en entreprise, en soutenant l'effort de formation continue des dirigeants et de la main-d'œuvre des entreprises, notamment par les services offerts par Emploi-Québec en vertu de la *Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre*, par la mise en œuvre du plan d'affectation du Fonds national de formation de la main-d'œuvre et de projets qui visent les secteurs et les entreprises qui sous-investissent dans la formation de leur main-d'œuvre ou qui s'adressent à des travailleurs défavorisés sous ce rapport (les travailleurs moins qualifiés, à temps partiel, notamment les femmes), la participation des comités sectoriels et des ministères sectoriels dans l'établissement des besoins de formation et le développement de formations adaptées aux besoins des entreprises et de la main-d'œuvre, par l'utilisation des nouvelles technologies pour la diffusion des formations.
- En soutenant les efforts des employeurs en matière de développement et de reconnaissance des compétences, entre autres par un soutien aux comités sectoriels pour l'élaboration de normes professionnelles.
- En mettant en œuvre le Programme d'apprentissage en milieu de travail conformément au *Cadre général de développement et de reconnaissance des compétences* adopté par la Commission des partenaires du marché du travail.
- En contribuant au développement de filières économiques particulièrement créatrices d'emplois, ceci notamment dans le contexte de la stratégie de développement économique du gouvernement du Québec *Objectif emploi* et de la stratégie de développement économique de régions ressources, par sa collaboration aux projets industriels majeurs et aux projets économiques d'envergure créateurs d'emplois, en privilégiant les projets liés à l'exportation et à la nouvelle économie.
- En favorisant l'essaimage d'entreprises.
- En soutenant le développement des entreprises du secteur de l'économie sociale.

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
20. Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3200	3375 (+5,5 %)
21. Nombre de nouvelles ententes de qualification	1265	2000 (+58,1 %)

ORIENTATION 4

Améliorer la gestion par résultats et les services aux citoyens

En tant qu'unité autonome de services, gérée par résultats et décentralisée, Emploi-Québec dispose de la marge de manœuvre requise pour adapter ses interventions à la diversité des réalités des marchés du travail régionaux et locaux et des besoins des populations et des entreprises de chacun des territoires du Québec. Toutefois, un certain nombre de conditions doivent être satisfaites pour non seulement répondre aux impératifs d'une reddition de comptes qui, dans le contexte d'une gestion par résultats, doit être fondée sur les résultats obtenus par Emploi-Québec auprès de ses usagers, mais également et surtout — c'est là la finalité de la gestion par résultats — pour tirer le meilleur parti de la marge de manœuvre laissée pour répondre du mieux possible et au meilleur coût aux besoins de la population.

Afin d'améliorer sa gestion par résultats et les services aux citoyens, Emploi-Québec devra poursuivre en 2002-2003 les efforts entrepris pour :

a) Former le personnel afin d'amener ce dernier à partager une vision commune de la mission d'Emploi-Québec et de développer les compétences requises lui permettant de poser le bon diagnostic des difficultés des usagers et de déterminer les mesures et les services capables d'apporter la solution la plus efficiente à ces difficultés. Les efforts pour sensibiliser les agents d'aide à l'emploi aux problématiques spécifiques des clientèles seront poursuivis. Dans cette perspective, une formation sera donnée en 2002-2003 aux agents d'aide à l'emploi afin de leur permettre d'intervenir plus efficacement auprès des femmes qui veulent intégrer ou réintégrer le marché du travail. La formation du personnel des services aux entreprises constituera également une priorité de même que celle des analystes du marché du travail.

b) Développer l'information de gestion et les indicateurs de résultats et de performance afin notamment de mieux rendre compte des résultats des interventions d'Emploi-Québec auprès de ses usagers et d'améliorer la performance de ses interventions. La priorité d'Emploi-Québec en 2002-2003 sera de mettre en place les systèmes opérationnels et informatiques nécessaires à la mesure des indicateurs des résultats des services de placement et des services aux entreprises définis en 2001-2002. Également, de poursuivre ses travaux en vue de se doter d'indicateurs d'efficience utiles à sa prise de décision et d'évaluer rigoureusement la performance des CLE. De plus, les rapports périodiques existants permettant d'assurer aux paliers national, régional et local le suivi des budgets et des résultats d'Emploi-Québec en regard des cibles des plans d'action seront complétés au cours de l'année 2002-2003, permettant le suivi d'un ensemble d'indicateurs opérationnels utiles aux gestionnaires et à la gestion courante d'Emploi-Québec. Emploi-Québec compte également systématiser en 2002-2003 ses contrôles de la qualité et de la fiabilité de l'information de gestion. Emploi-Québec poursuivra la modernisation de son système informatique. Finalement, chaque fois que cela sera pertinent et possible, des données de gestion selon le sexe seront produites.

c) Améliorer l'information sur le marché du travail pour la prise de décision au niveau tant stratégique qu'opérationnel, en assurant, en collaboration avec le Ministère, une veille stratégique de l'information sur le marché du travail et des changements qui y interviennent susceptibles d'avoir un impact sur Emploi-Québec; en systématisant la collecte et la diffusion de l'information aux partenaires et aux usagers afin de regrouper les informations provenant de diverses sources dans un format utile à la prise de décision par le personnel d'Emploi-Québec appelé à intervenir auprès des usagers.

Une attention particulière devra être apportée à l'analyse de l'information et des problématiques afin de mettre en évidence ce qui est spécifique aux diverses clientèles, notamment aux femmes, ainsi qu'à la formation du personnel sur l'IMT, à la vulgarisation et à la diffusion de l'information sur le marché du travail.

d) Renforcer le partenariat. La complexité des problèmes du marché du travail et des divers groupes défavorisés sur le plan de l'emploi, auxquels Emploi-Québec doit s'attaquer, et l'interdépendance des décisions des divers acteurs économiques et sociaux ayant des répercussions sur le marché du travail font en sorte que le partenariat et la concertation sont des conditions essentielles à l'efficacité des interventions d'Emploi-Québec. Le renforcement du partenariat et de la concertation constitue donc un enjeu de taille dont la réalisation passe concrètement par la mise en œuvre de l'entente *Pour une concertation en faveur de l'emploi* intervenue le 2 septembre 1999 entre la ministre d'État au Travail et à l'Emploi et la Commission des partenaires du marché du travail, par celle des orientations découlant des travaux des chantiers sur la mission des conseils régionaux, par un meilleur appui du Ministère et d'Emploi-Québec aux initiatives des partenaires, par la poursuite des efforts en vue de mettre en œuvre la politique de recours aux ressources externes, lesquelles jouent un rôle complémentaire à celui des services publics d'emploi et contribuent à leur efficacité en leur assurant un effet de levier. Par ailleurs, Emploi-Québec verra à former le personnel sur le partenariat. Emploi-Québec poursuivra également ses efforts (voir la section 1.B) de concertation avec les autres ministères afin de dégager une vision commune des problématiques, d'assurer une plus grande cohérence de l'intervention gouvernementale, d'éviter des chevauchements coûteux et de mieux servir la population du Québec.

e) Réaliser des évaluations des mesures et des services d'Emploi-Québec en complétant notamment l'évaluation des effets nets des mesures sur l'intégration durable en emploi des personnes aidées par Emploi-Québec et sur la réduction de leur dépendance à l'égard de l'assistance-emploi et de l'assurance-emploi.

f) Soutenir la planification régionale et locale. Le mode de gestion régionalisée et décentralisée d'Emploi-Québec vise à répondre à la diversité des réalités des marchés du travail et des besoins de la population de chacune des régions et de chacun des territoires. C'est également dans cette perspective que sont élaborés les plans d'action régionaux et locaux qui font partie intégrante de la planification d'Emploi-Québec. Dans la foulée des activités de formation sur le cycle de planification et sur les outils de la planification stratégique réalisées en 2001-2002 auprès des directions régionales, les efforts se poursuivront en 2002-2003 en vue d'améliorer l'arrimage entre la planification stratégique et la planification budgétaire et opérationnelle d'Emploi-Québec en assurant à cette fin la formation requise. Par ailleurs, Emploi-Québec travaillera avec ses conseils régionaux à assurer un meilleur arrimage des planifications des centres locaux d'emploi avec celles des centres locaux de développement.

CIBLES DE RÉSULTATS 2002-2003

	CIBLES 2001-2002	CIBLES 2002-2003
22. Taux de satisfaction des usagers à l'égard de leur participation aux interventions d'Emploi-Québec	–	80 %

CONCLUSION

Outre qu'il sert de base à la reddition de comptes d'Emploi-Québec, le plan d'action annuel vise à dégager une vision des problématiques du marché du travail et des clientèles, capable de mobiliser l'ensemble des partenaires dans une action concertée pour la solution des problèmes identifiés.

Dans cette perspective, le plan d'action 2002-2003 réconcilie les visions économique et sociale du marché du travail et articule les orientations, les stratégies d'intervention et les cibles de résultats d'Emploi-Québec autour de constats qui rendent compte de la complexité et de la diversité des situations vécues sur le marché du travail par les personnes sans emploi et en emploi ainsi que par les entreprises.

Le plan d'action repose sur une approche d'intervention équilibrée qui tient compte de la réalité du marché du travail et de la nécessité pour Emploi-Québec de mettre en œuvre, de façon régionalisée et décentralisée, une offre de service diversifiée capable de s'adapter aux réalités régionales et locales et de répondre avec efficacité et efficience aux besoins de ses clientèles. Le plan d'action national trouve d'ailleurs son prolongement dans les plans d'action régionaux pour l'élaboration desquels les régions prennent en compte les plans d'action locaux pour l'économie et l'emploi préparés par les centres locaux de développement (CLD).

Le rapport annuel de gestion 2002-2003 rendra compte de l'atteinte des cibles de résultats présentées ici[1].

POUR EN SAVOIR PLUS LONG...

Une adresse à retenir pour avoir accès aux publications d'Emploi-Québec sur le marché du travail: http://emploiquebec.net/francais/outils/pub.htm

Pour de l'information générale sur le rôle et les services d'Emploi-Québec, consulter les trois publications suivantes:

- *À l'œuvre pour l'emploi* (mission d'Emploi-Québec)
- *Vous cherchez du travail?* (services aux individus)
- *Affaires de compétences* (services aux employeurs)

1 Comme il est indiqué à la section 4 du plan d'action, les cibles du plan 2002-2003 feront l'objet d'une révision dès que les données définitives concernant les résultats d'Emploi-Québec en 2001-2002 et les budgets disponibles en 2002-2003 seront connues.

LES CENTRES LOCAUX D'EMPLOI

Le reseau d'Emploi-Quebec se deploie dans 17 regions et dans plus de 150 points de service.

ABITIBI-TÉMISCAMINGUE

Amos (819) 444-5287 ou 1 800 567-6507
La Sarre (819) 339-7901
Rouyn-Noranda (819) 763-3583 ou 1 800 263-9583
Senneterre (819) 737-2258 ou 1 800 363-2258
Val-d'Or (819) 354-4842
Ville-Marie (819) 629-6213 ou 1 800 463-3931

BAS-SAINT-LAURENT

Amqui (418) 629-2225
Cabano (418) 854-2544 ou 1 800 463-4709
La Pocatière (418) 856-2752 ou 1 800 567-3036
Matane (418) 562-0893
Mont-Joli (418) 775-7246
Rimouski-Neigette (418) 727-3661 ou 1 800 463-2636
Rivière-du-Loup (418) 862-7236 ou 1 800 567-1709
Trois-Pistoles (418) 851-1432

CAPITALE-NATIONALE

Baie-Saint-Paul (418) 435-5590
Beauport (418) 646-3350
Charlesbourg (418) 644-1266
La Côte-de-Beaupré (418) 827-6730
La Malbaie (418) 665-4491 ou 1 800 567-8004
Les Quartiers-Historiques (418) 643-3300
Limoilou (418) 646-0050
Loretteville (418) 840-2900
Portneuf (418) 285-2622 ou 1 800 463-3886
Sainte-Foy (418) 646-8066
Vanier–Les Rivières (418) 646-1950

CENTRE-DU-QUÉBEC

Bécancour (819) 298-3000 ou 1 800 463-5273
Drummondville (819) 475-8733 ou 1 800 567-3868
L'Érable (819) 621-0373 ou 1 877 714-5586
Nicolet (819) 293-4501 ou 1 800 663-6201
Victoriaville (819) 758-8241 ou 1 800 463-0950

CHAUDIÈRE-APPALACHES

Lac-Etchemin (418) 625-6801 ou 1 866 825-2640
Les Chutes-de-la-Chaudière (418) 839-0717 ou 1 800 626-8055
Lévis (418) 835-1500 ou 1 800-561-4380
L'Islet (418) 247-3954 ou 1 800 663-2226
Montmagny (418) 248-0163 ou 1 800 663-2106
Sainte-Croix (418) 926-3580 ou 1 800 663-2127
Saint-Georges (418) 228-9711 ou 1 800 463-3024
Saint-Joseph (418) 397-4391 ou 1 800 663-0223
Saint-Lazare (418) 883-3307 ou 1 800 663-0351
Sainte-Marie (418) 386-8784 ou 1 877 322-6585
Thetford Mines (418) 334-2500 ou 1 800 567-5592

CÔTE-NORD

Baie-Comeau (418) 589-3719 ou 1 800 463-8542
Forestville (418) 587-6611 ou 1 800 463-0738
Havre-Saint-Pierre (418) 538-2288 ou 1 800 463-0735
Les Escoumins (418) 233-2501
Port-Cartier (418) 766-6932
Sept-Îles (418) 962-6545 ou 1 800 663-1934

ESTRIE

Asbestos (819) 879-7141 ou 1 800 205-7141
Coaticook (819) 849-7080 ou 1 877 324-4056
East Angus (819) 832-2403 ou 1 800 363-1539
Lac-Mégantic (819) 583-1500 ou 1 800 567-0632
Magog (819) 843-6588 ou 1 800 363-4531
Sherbrooke-Est (819) 820-3680 ou 1 800 567-8423
Sherbrooke-Ouest (819) 820-3411 ou 1 800 268-3411
Windsor (819) 845-2717 ou 1 800 563-9127

GASPÉSIE–ÎLES-DE-LA-MADELEINE

Avignon (418) 364-3324 ou 1 877 229-0541
Bonaventure (418) 534-2823
La Côte-de-Gaspé (418) 360-8241 ou 1 800 663-3647
La Haute-Gaspésie (418) 763-3391 ou 1 800 663-3595
Le Rocher-Percé (418) 689-2201
Les Îles-de-la-Madeleine (418) 986-4411

LANAUDIÈRE

Berthierville (450) 836-6261 ou 1 800 461-6261
Joliette (450) 752-6999 ou 1 800 463-5434
Rawdon (450) 834-4453 ou 1 877 502-4128
Repentigny (450) 585-6640 ou1 877 286-6840
Saint-Jean-de-Matha (450) 886-1826 ou 1 888-872-0048
Sainte-Julienne (450) 831-4222 ou 1 800 363-8645
Terrebonne (450) 471-3666ou 1 877 286-4404

LAURENTIDES

Lachute (450) 562-8533 ou 1 800 263-2732
Mirabel–Saint-Janvier (450) 979-2313
Mont-Laurier (819) 623-4610 ou 1 800 567-4562
Sainte-Adèle (450) 229-6560 ou 1 800 363-7011
Sainte-Agathe (819) 326-5861 ou 1 800 567-8334
Saint-Eustache (450) 472-2311
Saint-Jérôme (450) 569-3075 ou 1 800 561-0692
Sainte-Thérèse (450) 435-3667

LAVAL

Chomedey–Sainte-Dorothée (450) 680-6400
Laval-des-Rapides (450) 972-3050
Sainte-Rose-de-Laval (450) 628-8066
Saint-Vincent-de-Paul (450) 664-4885

MAURICIE

Cap-de-la-Madeleine (819) 371-6031 ou 1 800 263-0214
Grand-Mère (819) 538-0762 ou 1 800 263-9829
La Tuque (819) 523-9541 ou 1 800 567-4449
Louiseville (819) 228-9465 ou 1 800 567-7635
Sainte-Geneviève-de-Batiscan (418) 362-2850 ou 1 877 833-3224
Sainte-Thècle (418) 289-2405 ou 1 877 314-8152
Shawinigan (819) 536-2601 ou 1 800 663-3059
Trois-Rivières (819) 371-6891 ou 1 800 668-6538

MONTÉRÉGIE

Acton Vale (450) 546-0798 ou 1 800 438-4765
Boucherville (450) 655-5646
Brome-Missisquoi (450) 263-1515 ou 1 877 849-5930
Brossard (450) 672-1335
Châteauguay (450) 691-6020 ou 1 800 465-0286
Contrecœur (450) 587-5555
La Haute-Yamaska (450) 776-7134
La Vallée-du-Richelieu (450) 467-9400 ou 1 877 856-1966
Le Haut-Richelieu (450) 348-9294 ou 1 800 567-3627
Le Haut-Saint-Laurent (450) 264-5323 ou 1 800 567-0220
Longueuil-Est (450) 647-1324
Longueuil-Ouest (450) 677-5517
Marieville (450) 460-4430 ou 1 888 872-0680
Saint-Constant (450) 635-6221
Saint-Hubert (450) 676-7952
Saint-Hyacinthe (450) 778-6589 ou 1 800 465-0719
Saint-Rémi (450) 454-4054 ou 1 800 792-9616
Salaberry-de-Valleyfield (450) 370-3027 ou 1 800 567-1029
Sorel (450) 742-5941
Vaudreuil-Soulanges (450) 455-5666 ou 1 800 463-2325

MONTRÉAL

Ahuntsic (514) 872-4949
Anjou–Montréal-Est (514) 864-6633
Côte-des-Neiges (514) 872-6530
Crémazie (514) 872-5050
De Lorimier (514) 872-6480
Fleury (514) 872-4949
Hochelaga-Maisonneuve (514) 872-3100
Lachine (514) 634-2425
La Salle (514) 365-4543
Le Plateau-Mont-Royal (514) 872-4922
Mercier (514) 872-3100
Montréal-Nord (514) 321-5665
Notre-Dame-de-Grâce (514) 872-6530
Ouest-de-l'Île (514) 694-9494
Parc-Extension (514) 872-5050
Pointe-aux-Trembles (514) 872-7524
Pointe-Saint-Charles (514) 872-6426
Rivière-des-Prairies (514) 872-7524
Rosemont–La Petite-Patrie (bureau avenue du Parc) (514) 872-6550
Rosemont–La Petite-Patrie (bureau Beaubien) (514) 872-6550
Rosemont–La Petite-Patrie (bureau Iberville) (514) 872-6550
Saint-Alexandre (514) 872-4310
Saint-Laurent (514) 345-0131
Saint-Léonard (514) 864-6161
Sainte-Marie–Le Centre-Sud (514) 872-4922
Saint-Michel (514) 872-5050
Verdun (514) 864-6646
Ville-Émard (514) 872-6426

NORD-DU-QUÉBEC

Baie-James (418) 748-7643
Beaucanton (819) 941-3801
Chisasibi (819) 855-2894 ou 1 800 567-4385
Inukjuak (819) 254-8760
Kuujjuaq (819) 964-2909
Lebel-sur-Quévillon (819) 755-3801
Matagami (819) 739-6000

OUTAOUAIS

Aylmer (819) 682-0362 ou 1 800 567-9678
Buckingham (819) 986-8596 ou 1 800 567-9694
Campbell's Bay (819) 648-2132 ou 1 800 567-9685
Gatineau (819) 568-6500
Hull (819) 772-3502
Maniwaki (819) 449-4284 ou 1 800 567-9209
Papineauville (819) 427-6878 ou 1 877 639-0739

SAGUENAY–LAC-SAINT-JEAN

Chicoutimi (418) 698-3592 ou 1 800 267-3592
Jonquière (418) 695-7898 ou 1 800 567-9262
La Baie (418) 544-3378 ou (418) 544-5334
Lac-Saint-Jean-Est (418) 668-5281 ou 1 800 668-5281
Maria-Chapdelaine (418) 276-3560 ou 1 800 268-3560
Roberval (418) 275-5442 ou 1 800 567-7493